

### Berufsprüfung (BP)

### Tätigkeiten

**Gästekbetreuer und Gästekbetreuerinnen im Tourismus sind im Tourismus oder in der Freizeit- und Reisebranche tätig, wo sie Gästek beraten und touristische Dienstleistungen verkaufen. Sie betreuen unterschiedliche Gästek wie Feriengästek, Kongressteilnehmende oder Berufsleute, die unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen haben.**

Gästekbetreuerinnen im Tourismus arbeiten in der Regel am Frontdesk in einem Tourismusbüro, bei Bergbahnen, in Hotels, bei Reiseveranstaltern oder einem anderen Tourismusbetrieb und übernehmen die Verantwortung für die Planung, Organisation der Angebote und Dienstleistungen. Sie führen diese selbstständig und situationsgerecht durch und stellen auch im Falle von kurzfristigen Änderungen einen reibungslosen Ablauf sicher.

Gästekbetreuer im Tourismus ermitteln gezielt und systematisch die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden, um diese optimal beraten und ihnen ein entsprechendes Angebot verkaufen zu können. Mündliche und schriftliche Kundenanfragen bearbeiten sie effizient in einer Landessprache oder einer anderen Sprache, führen Verkaufsgespräche und schliessen den Verkauf einer touristischen Dienstleistung zur Zufriedenheit der Gästek ab.

Gästekbetreuerinnen im Tourismus planen und organisieren Angebote oder Dienstleistungen umfassend und sorgen dafür, dass diese gemäss Leistungsauftrag und zur Zufriedenheit der Gästek durchgeführt werden. Im Anschluss daran kümmern sie sich um eine umfassende, vollständige und effektive Nachbereitung (Reporting, Feedbackauswertung) und Verwaltung der Kundendaten.

Gästekbetreuer im Tourismus vermarkten touristische Produkte, gestalten und aktualisieren attraktive Kommunikationsmittel und stellen deren zeitgerechte Distribution sicher. Sie setzen zudem neue, innovative touristische Produkte ein, die auf die Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet sind. Sie arbeiten in Projekten oder interdisziplinären Arbeitsgruppen mit. Dabei gestalten sie diverse Prozesse für das Unternehmen und stellen einen reibungslosen Arbeitsablauf bzw. eine gute Zusammenarbeit mit internen oder externen Partnern sicher.

Gästekbetreuerinnen im Tourismus tragen auf verschiedenen Ebenen zur Wertschöpfung und Nachhaltigkeit bei. Als Empfangsperson transportieren sie das Image ihres Arbeitgebers und leisten mit ihrer einwandfreien Dienstleistung einen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und damit der wirtschaftlichen Entwicklung. Im Rahmen der Angebotsgestaltung unterstützen sie zudem Umweltsanliegen und Nachhaltigkeitsbestrebungen ihrer Arbeitgeber, kommunizieren diese an die Gästek und tragen so zur Nachhaltigkeit bei.

**Berufsfeld 17**  
Wirtschaft, Verwaltung



### Ausbildung

#### Grundlage

Eidg. genehmigte Prüfungsordnung vom 25.1.2017

#### Prüfungsvorbereitung

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in Form von Modulen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind erhältlich beim Schweizer Tourismus-Verband STV.

#### Bildungsangebote

Vorbereitungskurse am Bildungszentrum Interlaken, am EBZ Erwachsenenbildungszentrum Solothurn und an der Swiss Marketing Academy in Zürich, Winterthur, Uster, Bern und Basel (deutschsprachig) sowie am CVPC in Sion und an der Ecole Athéna in Lausanne (beide französischsprachig)

#### Dauer

2 Semester, berufsbegleitend

#### Geprüfte Fächer

- Kundenbetreuung
- Angebotsgestaltung
- Kommunikation und Distribution
- Selbstmanagement

#### Abschluss

"Gästekbetreuer/in Tourismus mit eidg. Fachausweis"

---

## Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- Abschluss einer beruflichen Grundbildung, gymnasiale Maturität oder gleichwertige Ausbildung
- mind. 2 Jahre Berufspraxis, davon mind. 1 Jahr in einem der folgenden Bereiche: Empfang, Réception, Kundendienst, Anwendung eines Reservationssystems, Führung oder Begleitung im Tourismus, Organisation von Veranstaltungen
- Kenntnisse in mindestens einer Fremdsprache auf Niveau B1 (Nachweis mittels Sprachdiplom) oder entsprechende Berufspraxis in der Fremdsprache
- erforderliche Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen

### Anforderungen

- Fremdsprachenkenntnisse
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Dienstleistungsbewusstsein

---

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote von Fach- und Berufsfachschulen sowie des Schweizer Tourismus-Verbandes STV

### Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Manager/in öffentlicher Verkehr

### Fachhochschule

Bachelor of Science (FH) in Tourism mit diversen Vertiefungsrichtungen, Bachelor of Science (FH) in Betriebsökonomie mit möglichen Vertiefungsrichtungen in Tourismus oder Tourismus und Mobilität

### Nachdiplomstufe

Angebote von höheren Fachschulen und Fachhochschulen in diversen Bereichen: Certificate of Advanced Studies (CAS) in Sport- Kultur- und Corporate-Eventmanagement, Master of Advanced Studies (MAS) in Hotel- und Tourismusmanagement

---

## Berufsverhältnisse

Der Tourismus ist eine sehr heterogene Branche und verlangt gerade in der Gästekbetreuung nach breit und generalistisch ausgebildeten Fachpersonen, die entsprechend des regionalen Angebots und der betrieblichen Bedürfnisse flexibel eingesetzt werden können. Mit ihrer hohen Dienstleistungsorientierung und ihrem umfassenden Tourismusverständnis eignen sich Gästekbetreuerinnen und Gästekbetreuer im Tourismus dazu optimal.

---

## Weitere Informationen

Schweizer Tourismus-Verband  
STV  
Finkenhubelweg 11  
Postfach  
3001 Bern  
Telefon: +41 31 307 47 47  
[www.stv-fst.ch](http://www.stv-fst.ch)

Bildungszentrum Interlaken BZI  
Obere Bönigstrasse  
3800 Interlaken  
Telefon: +41 33 508 48 48  
[www.bzi-interlaken.ch](http://www.bzi-interlaken.ch)

EBZ  
Erwachsenenbildungszentrum  
Niklaus Konrad-Str. 5  
4501 Solothurn  
Telefon: +41 32 627 79 30  
[bbzsogr.so.ch/ebz/](http://bbzsogr.so.ch/ebz/)

Swiss Marketing Academy  
Hardturmstr. 181  
8005 Zürich  
Telefon: +41 44 941 44 19  
[www.swissmarketingacademy.ch](http://www.swissmarketingacademy.ch)

Fachzeitschriften:  
"Schweizer Touristik"

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

---

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Spezialist/in öffentlicher Verkehr (BP)

18 / 0.631.19.0